

OCCPPC

技術を高めて未来をつくる
月刊オカッパ
2015 SEP. No.102

9

学作礼 校作法儀 の と

MANNERS
AND
ETIQUETTE

失客の理由は
あなたの接客！



付録 超☆基礎用語単語帳

2015年8月10日(毎月1回10日)発行 通巻102号

失客の理由はあなたの接客！

礼儀と作法の学校

MANNERS
AND
ETIQUETTE

どんな世代のお客さまが来ても「若いのにすごい！」と驚いてもらえる、礼儀とマナーを身に付けていますか？ お客さまの声に耳を傾けると、実はアシスタントである皆さんの言動が“リピート率を左右している”ことも。誰もが納得する「一流の礼儀とマナー」を身に付けて、指名されるアシスタント、ファンが多いスタイリストを目指しましょう！

photo: Matsuki Kousuke illustration: Shigo kun



8月10日(月)



月

	教科	教科
H R	「私たち、ここにイラっとしています」	
1	美しい笑顔&姿勢教室	
2	感じのよい言葉づかい教室	
3	正しい電話対応教室	
4	スムーズな立ち居振る舞い教室	
5	信頼されるコミュニケーション教室	
放	SNS&モデルハントのマナー教室	





身なり

Aさん：美容師さんがおしゃれだと、お客としては嬉しいです。髪型に関しては、とにかくおしゃれであってほしい。派手なカラーも気にならないです。

Bさん：髪型以外のファッションだと気になることはありますね。気張り過ぎだと引いてしまいます。

Cさん：女の子が肌を必要以上に露出するのは気になりますね。ひらひらのミニスカートで中が見えそうだったり、がっつりノースリーブだったり。

Bさん：ノースリーブは勘弁！ 他人のワキの下なんて見たくないです。

Aさん：美容師さんは特に、シャンプーのときもカットのときも腕を上げるからワキは気になります。

Cさん：最近タトゥーしている人も多けれど、せめてそれが目立たない服装をしてほしいと思います。お客が若い人ばかりならいいのかもしれないけど。

Bさん：美容室選びの基準って、技術力はもちろんだけれど、お店のイメージや雰囲気も見てるんです。だから、たとえアシスタントでも、お店のイメージに合わない服装の子がいるとがっかりしちゃいます。

Cさん：安っぽかったり清潔感がないのはちょっと……。その店に通ってる自分が情けなくなります。

大人女性が、若手美容師を斬る！

「私たち、ここにイラっとしています」

Ocapa 世代が知らず知らずのうちにやっている「やらかし」がお店の評判を下げていることも？ 仲良しママ友3人組が、大人女性が気になるアシスタントのマナーについて井戸端会議しました

photo: Kosuke Matsuki

言葉遣い

Bさん：ため口は絶対にNGです。

Cさん：「～っす」って、それは敬語じゃないですから！

Bさん：最近の若い子って、「～じゃないですか」って口癖じゃない？ 同意を求めると思っちゃう。あの言い回しは気になりますね。

Aさん：言葉遣いもだけど、話題も気になりますね。プライベートを根掘り葉掘り聞かれるのはいやですね。髪の毛のことを教えてほしいです。

Cさん：逆に、自分のプライベートを詳しく話してくる子もいる。あなたの彼女の話なんて全然興味ないから！ と、内心では思ってます（笑）

Bさん：他のお客さんのことをネタにしている子っていない？ あれ、すごく嫌です。きっと私のことも別のお客さんに対してネタにしているんだろうな、と思ってしまう。

Aさん：いるいる！ 若い子は話題が狭い。

Cさん：お役立ちアドバイスとしては、子持ちのお客ならとりあえず子どもを褒めとけてことです（笑）

Bさん：「写メ見せてください」とか言われて嫌な気分になるママはいないよね（笑）

Cさん：ただ、子どもが欲しくてもまだ授かっていない方もいるから、気を付ける必要があります。子どもがいると分かっている人に対しては、子どもの話題が鉄板ですよ！

所作

Aさん：シャンプーのときに、顔の真上で喋られるとリラックスできないですね。

Cさん：口臭があつたりすると最悪です（笑）

Aさん：シャンプーのときは、顔にガーゼを載せられているから感覚が鋭敏になってます。その分、動作が雑だと音が気になりますね。特に靴音！

Bさん：ヒールがカツカツいったり、サンダルがべたべたしたり。歩き方もよくないんじゃないでしょうか？

Cさん：かかとのゴムはまめに替えましょう！ カツカツ音はかなり不快です。

Bさん：美容室って鏡が多いから、担当以外の人が映り込むことがあるんですけど、ガン見されていることがある。あれ、気になります。

Cさん：先輩の技術を見て覚えるために必死なのかもしれないけれど、確かに視線は気になるよね。

Bさん：ちゃんと自分でもセット椅子に腰掛けてみて、映らない角度を把握してほしいですね。こちらから見えない分には、いくら見てもらってもいいので。

Aさん：鏡が多いから、自分のこと常にチェックしてる子もいるよね（笑）

Bさん：ちょいちょい髪を直したりとか、常に自分の見え方を気にしてる。それ、お客にはばれてます（笑）

清潔感

Cさん：さっき女の子のノースリーブの話が出たけど、男性のノースリーブはさらに論外です！

Aさん：あと口臭の話も出たけど、ニオイには本当に気をつけてほしいですね。

Bさん：香水も、いい香りなのかもしれないけれど、度過ぎるとウツとなる。つけてもいいけれど、つける場所と量を考えてほしいですね。

Cさん：あとタバコのニオイ！

Bさん：あ、さっき吸ってきたな、ってすぐに分かります（笑）。休憩時にタバコを吸うのは構わないけれど、ニオイ対策は徹底してほしいですね。口臭だけでなく、指や服にもタバコのニオイはついてます。

Cさん：タバコといえば、自分の行ってるお店のスタッフが外で歩きタバコしてるのを見てがっかりしたことがあります。お店の外でも、お店の看板を背負ってることを忘れないでほしい。どこかで見られてますよ！

Aさん：あと嫌なのは、渡された雑誌に、前の人の髪が挟まってること。イヤー！って思います。ちゃんと開いてチェックしてほしいです。

Bさん：あるある！ あとはカットの後、なかなか床を掃かないと、「早く掃いて！」って思います。毎日掃除をしている主婦の目は厳しいですよ！

配慮

Cさん：主婦だからって、安易に主婦向けの実用誌を渡されるとイラッとします。

Aさん：実用的な雑誌は役立つけど（笑）、美容室ならではの非日常を味わいたいよね。

Cさん：何冊か渡してくれる中に、「VOGUE」みたいなハイファッションの雑誌を1冊入れておいてくれるだけで気分がよくなります（笑）。たとえ読まなくても気分の問題です。

Bさん：若い人は世代が違うから大人世代が何を求めているか分かりにくいと思うんです。「何の雑誌が読みたいですか？」ってストリートに聞いてほしい。

Aさん：ジェネレーションギャップと言えば、すぐに「Twitter フォローしてください」とか言ってこられるともやっとなります。

Bさん：お客との距離感の捉え方にギャップがあるよね。世代が違うからかな。

Cさん：それでSNSを見にいったら、顔文字だらけだったりすると、本当にがっかりします（笑）。逆に、手書きのDMはポイント高いですね。

Aさん：手書きは嬉しいですね。でも明らかに殴り書きだと、「作業なんだな」と思ってちょっとがっかり……

Bさん：チェックが厳しい（笑）。下手な字でも丁寧に書いてあると気持ちが伝わります。

大人女性の本音

Aさん：美容師さんには髪のプロであってほしいけれど、自分より若い子に白髪を指摘されるのは嫌（笑）

Bさん：確かに！ 同世代以上ならいいんだけど。

Cさん：シャンプーの後に髪を拭いてくれるでしょ？ そのタオルを巻いて顔全開になった状態でセット面まで歩かされるのが嫌ですね。

Bさん：わかる！ ちょっとだけでも前髪を出したりしてほしい。顔全開はNGです。

Aさん：その状態で窓際の席でずっと待たされたりしてね。あの気持ちは、若い子にはわからない（笑）

Bさん：他の若いお客さんとさんざん盛り上がっていたのにこっちに來たらいきなりすましたりされるとちょっとむっとします！

Aさん：さっきまで変な内輪感を出してたのに年齢で区別されたのかな？ って思っちゃう。

Cさん：内輪感と言えば、スタッフをあだ名で紹介してくるとなんだかなー、って思います。

Bさん：適度な距離感をはかってほしいですね。かしまりすぎる必要はないけど、最低限のマナーは必要。

Cさん：今日しみじみ思ったけど、若い子が思うより、この世代の女心はずっと複雑なんです（笑）

Cさん
美容室やネイルに頻繁に通っている、美容大好きなママ

Bさん
実は元美容師。美容師の気持ちもわかりつつ、主婦目線ですばっと斬る

Aさん
3歳の長男の情操教育に関心が高いため、マナーや礼儀にも敏感なママ

失客しないためのハウツー

美容師のための接客マナー教室

あなたが思う以上に、お客さまはあなたの接客を見ているもの。
そこで、接客マナーの先生に、気を付けるべきポイントを教えてもらいました。
日ごろの接客をもう一度見直して、一生モノの接客スキルを身に付けよう！

photo: Kosuke Matsuki 撮影協力: EASE

授業の準備

身だしなみを
整えよう！



POINT

清潔感があること

機能的であること

周囲と調和すること

ヨレていたりしわになっている服は、いくらきれいでも「清潔感がある」とは言えません。おしゃれという「自分目線」ではなく、「人からどう見えるか」を基準に選びましょう



私服の場合

美容師の仕事柄、おしゃれをすることは悪いことではないですが、奇抜すぎてオトナ世代から不快に思われてしまうような服装は避けましょう

制服の場合

シャツなどのかっちりした制服がある場合、こまめに洗濯やアイロンがけを行い、清潔感を保ちましょう。襟が曲がっていないかもきちんとチェック！



TEACHER

丸川久美子さん

日本マナーOJTインストラクター協会(JAMOI)認定/シニアマナーOJTインストラクター

国際線客室乗務員として約6年間乗務後、現在は研修講師として、マナースクールの授業や企業での接客研修、OJT研修などを担当している。また、カラー専門会社の登録講師として、服飾専門学校などでパーソナルカラーや色彩の授業も行っている



STUDENT
特派員 No.10 中井草太さん
Salon (東京都)
22歳・アシスタント2年目



STUDENT
特派員 No.08 山本星来さん
SENSE Hair (東京都)
22歳・アシスタント2年目



1時間目

美しい笑顔 & 姿勢教室

対面で接客しているとき以外でも、常にお客さまから見られていることを忘れずに。
美しい笑顔と姿勢を身に付けて、常にお客さまに好印象を持ってもらえるようになります！

美しい笑顔

POINT

表情筋を動かすことを意識する
左右対称に目じりを下げ、口角を上げる
普段の笑顔はハーフスマイル(上の歯が見える)
嬉しいときはフルスマイル(上の歯がすべて見える)

お手本



ハーフスマイル

【表情筋を鍛える体操】

① うずまき体操



口を閉じ、歯ぐきの外側をなぞるように舌を時計回りに10回、逆回りに10回つつ回します。口周りの筋肉がやわらかくなります

② 目の体操



眉毛の上に指を置き、目を上下左右に向けます。このとき、眉毛を一緒に動かさないよう注意

③ うーい体操



あごを上上げて、口を大きく動かしながら「うー」「いー」とゆっくり交互に発声します。これを数回繰り返します

美しい姿勢

POINT

肩のラインは水平
耳、肩、腰、ひざ、かかとがまっすぐ
重心は丹田(おへその約5cm下)に
手を組むときは右手が下、左手が上

お手本

前で手を組むときは、左手を右手の上に丸みを持たせて重ね、重ねる手は「ハートマーク」の形を意識しましょう。視線はまっすぐ前を向きます。笑顔も忘れずに！



【姿勢をよくする体操】

① 肩

両肩をグッと上げた後、肩をやや後ろにそらして降ろしたときの位置が水平です。鏡のまえで行い、水平の位置を覚えておきましょう



② 背すじ

立っている場合と座っている場合



左 壁と腰の間に手を入れ、手のひら1枚分くらいまで壁にお腹をしっかりと押し当てます。右 足を肩幅に開き、肩を後ろに引きながら、手のひらを上にして太ももに置き、背すじを伸ばします

③ 足

写真左のようにひざを曲げ、そのまま両膝を付けてから膝を伸ばします。伸ばすとき、お尻を締めることが大切。足のゆがみも矯正できます



④ AFTER

丸川さん指導の下、体操を終えた後の2人。前から見ても横から見てもまっすぐな姿勢に！この状態を、営業中も保てるのが理想です



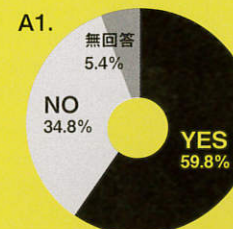
全国の30～50代の女性がホンネで答えます！

アシスタントの接客 ここがイヤ！ アンケート

全国の女性が「実は嫌だった」ホンネを知って、明日のサロンワークにつなげよう！

【回答者】全国の30～50代の女性 112名

Q1. 美容室の接客で「嫌な思い」をしたことはありますか？



A1. 過半数が接客で「嫌な思い」を経験するなど、約6割はYESと回答する結果に！「自分は大丈夫」と思っている人も、実は気づかないうちにお客さまに不快な思いをさせているかも

Q2. 若いスタッフの身だしなみで、気になることは何ですか？

- A2. 1位 タバコの臭い [24人]
- 2位 清潔感のない服装 [20人]
- 3位 長すぎる爪 [19人]

point
細かいところもチェックされている肌に触れる仕事なので、身だしなみも相手目線で考えることが大切。お客さまを不快にさせない、清潔感のある服装が真のおしゃれ！

感じのよい言葉づかい教室



お客さまに信頼してもらうために、言葉は重要な役割を果たします。
心が伝わる、美しく感じのいい日本語を使いこなしましょう！

その1：挨拶の基本

状況に合わせた挨拶のフレーズを
今一度見直しましょう。すぐに口にできるよう、
繰り返しの確認が大切！

【挨拶のフレーズ】

ご来店するとき → いらっしゃいませ (こんにちは)
ご要望に応えるとき → かしこまりました
お待たせするとき → 少々お待ちくださいませ

お待たせした後 → お待たせいたしました
お見送りするとき → ありがとうございました
失礼なことをしたとき → 申し訳ございません
お声掛けや、前を通るとき → 失礼いたします

【心が伝わるおじぎの仕方】

POINT

すばやく上体を下げて、
一呼吸止めてから
ゆっくり上体を起こす

おじぎの最後に、
お客さまの目をしっかり見る
女性は手を前に組み、
男性は手を横に置く



15度
【会釈】

お客さまと
すれ違うとき
背すじを伸ばし、頭
は下げずにお尻を後
ろに出すイメージで、
上体を15度に傾け
ます。5m先に視線
をおくと自然です

いらっしゃいませ

30度
【敬礼】

お客さまに
お礼をするとき
使用頻度が一番高い
おじぎ。15度のと
きと同様、背すじを伸
ばしたまま上体を30
度に傾け、視線は3
m先に置きます

ありがとうございました

45度
【最敬礼】

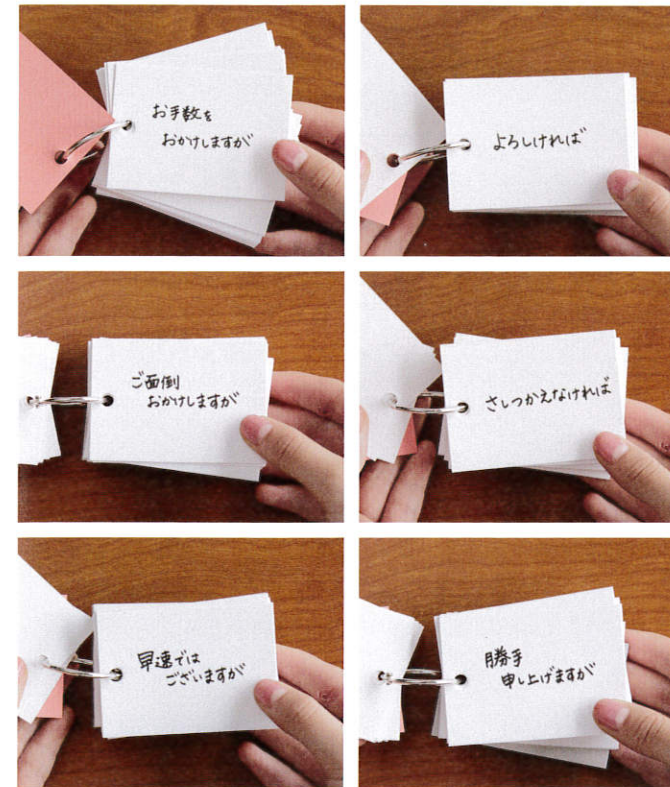
お客さまに
深いお礼や
おわびをするとき
最も深い敬意が表せる
おじぎ。他と同様、背
すじを伸ばしたまま状
態を45度に傾け、目
線は1m先に置きます

大変申し訳ございません

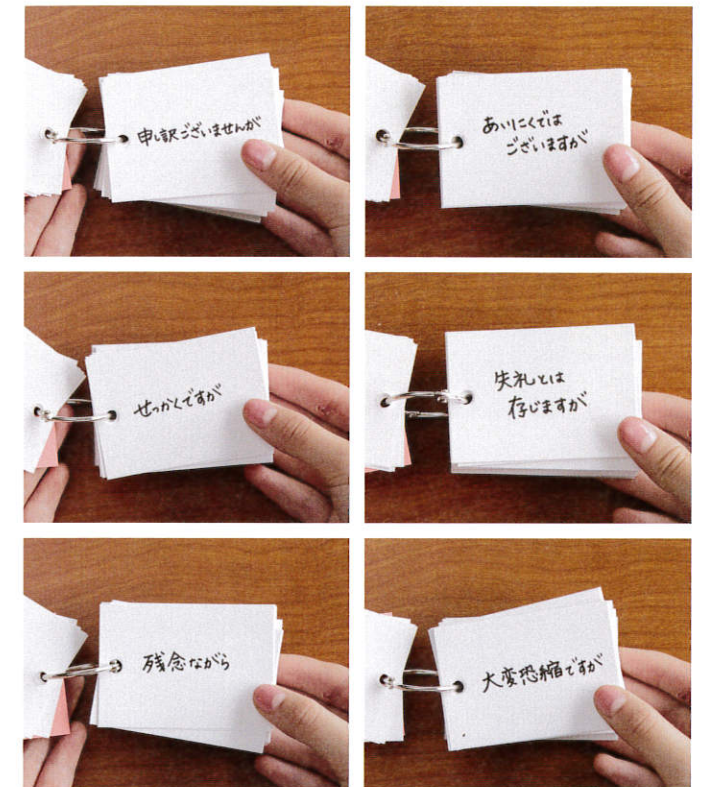
その2：「クッション言葉」の使い方

相手をお願いをしたり、お断りをするときに、本題の前に添えるクッション言葉。マジックフレーズとも言われ、丁寧でやさしい印象を与えることができます

① お願いをする場合のクッション言葉



② お断りする場合のクッション言葉



実習 「感じがよくなる言い回し」を考えてみよう！

やむを得ずお客さまのご希望をお断りする場合は、伝え方に気を付けて、クレームや失客を防ぎましょう

例文 「その日は予約がいっぱいです」

① クッション言葉

予約が取れないことへのお詫びの気持ち
を、クッション言葉で伝えましょう

→ 大変申し訳
ございませんが

② 肯定的否定

「〇〇できない」という否定語は
避け、印象をやわらげます

→ この日は予約を
お取りしかねます

③ 代案

ただできないと伝えるだけでなく、
代替案をご案内しましょう

→ ○日では
いかがでしょうか

④ 疑問依頼

お願いするときは言い切るのではなく疑問
形にして、相手の意見を尊重します

→ こちらの日程にご変更
いただけませんか



Q3. 若いスタッフの接客で「嫌だったコト」を教えてください！

- A3. 1位 話したくないのに、ずっと話しかけてくる [28人]
2位 話題が合わない [21人]
3位 初対面なのにプライベートなことばかり、聞いてくる [21人]
4位 話し方がなれなれしい [19人]
5位 シャンプー後に長時間、放置される [17人]

Real Voice

「彼氏いるんですか？」
と聞かれて嫌な気持ちに
なりました！ 30代女性

Real Voice

「髪がごわごわですけど、どんなケアして
いますか？」といきなり言われた！ 40代女性

- 6位 商品の購入をしつこく勧めてくる [16人]
7位 上から視線でしつこく話しかけてくる [15人]
8位 ヘッドスパ・トリートメントをしつこく勧めてくる [15人]
9位 自分の年齢よりも上の雑誌をもってくる [11人]
10位 敬語の使い方が間違っている [8人]

point

お客さまは
お客さまは
どんな話題にも対応できる会話力と、お声掛けして
友だちではない！ もいいか、空気を読むことが大切。お客さまそれ
れに合わせた対応を心がけよう



Q4. 若いスタッフの立ち居振る舞いで、気になることは何ですか？

- A4. 1位 お店の隅で、店員同士がおしゃべり
2位 ダルそうな顔で立っている
3位 つくり笑顔

point

常に見られていることを意識しよう

お客さまは鏡越しに、お店の端から端まで見ている！ 忙しくなると無表情
になりがちだけど、自分の表情から姿勢まで注意することが大切

Q5. 美容師に使われると「嫌な気持ち」
になる言葉づかいを教えてください！

A5.

ウザい
47.3%

そうっすね
38.4%

マジで
37.5%

ヤバい
35.7%

point

「～っすね」は、
敬語ではない！
会話ははずんでくると、
出てきてしまいがちな
間違い敬語。まずは正
しい敬語を勉強して、
普段の生活からしっか
りとした言葉づかいを
意識しよう

その3: 覚えておきたい NG 用語

無意識に使っているその言葉、接客の場にはそぐわないかも!? 印象がダウンする NG 言葉を知っておきましょう

アルバイト語

- × 会員証のほうはお持ちですか?
- 会員証はお持ちですか?
- × コーヒーになります
- コーヒーでございます
- × カットのみでよろしかたでしょうか?
- カットのみでよろいでしょうか?
- × 1万円からお預かりいたします
- 1万円お預かりいたします

アルバイト店員がよく使う、正しいようで間違った日本語。「ほう」は方角を示すときや選択肢が複数あるときのみ使い、「なります」は、いずれ変化するものに対してのみ使います。「よろしかった」と過去形にするのは不自然。お金を受け取るとき、「から」は不要です

若者言葉

- ・私的には、サロンのには
- ・へみたいな
- ・マジで
- ・超
- ・えとおー(語尾を伸ばす)

友達同士では OK でも、接客の場では問答無用で NG の若者言葉。「ありがとうございます」などと、伸ばす言葉づかいは明るい印象ですが信頼感に欠けます

二重敬語

- × おっしらばられてました
- おいしかったです
- × お越しいになりました
- お越しになりました

「おっしゃる」に、「られる」という尊敬語が重なるのは、敬語が2重になっているため NG。丁寧な言い方という訳ではないので、正しい敬語を覚えましょう

敬語の詳しい解説と用語集は、P83 ~ の特別付録を CHECK!

小テスト 以下の言葉を、感じのいい言い回しに変えてみよう!

- | | |
|----------------|-------------------|
| ① わかりました | ② この用紙に名前を書いてください |
| _____ | _____ |
| ③ ここで待っていてください | ④ 時間大丈夫ですか? |
| _____ | _____ |

ここまでで学んだ、正しい言葉づかいを思い出しながら考えてみましょう!

答え合わせは右ページで!

3時間目

正しい電話対応教室

顔が見えない分、正しい言葉づかいと心のこもった話し方がキモとなる電話対応。お客さまをご来店前に逃さないよう、基本をきっちり押さえておきましょう!



【電話対応、基本の流れ】



1. 積極的に電話に出る!
原則2コール以内に電話を取り、それ以上かかった場合は「お待たせいたしました」とお伝えしましょう



2. 最初の名乗りはしっかりと!
第一声に「もしもし」は不要。はっきりと簡潔に、サロン名と自分の名前を名乗りましょう。サロンのレベルが測られる重要ポイントです



3. いきなり本題に入らない
電話をかける場合はいきなり用件を言うのではなく、相手の時間の配慮を。受けた場合は相手を待たせることは避け、回答に時間がかかる場合は折り返しの対応に!



4. “笑声”で対応する
普段の声よりも、ゆっくり、はっきり、トーンを上げて話しましょう。「お世話になっております」「いつもありがとうございます」の挨拶も忘れずに!



5. 伝達事項は正確に
伝言を頼まれた場合、相手の名前や用件、連絡先は正確に控え、もし聞き取れなかった場合は「恐れ入りますがもう一度お聞かせいただけますか?」と聞き返しましょう



6. 終わりの挨拶は丁寧に
電話をかける場合も受ける場合も、話を終えるときは丁寧に締め、受話器は音を立てないように指で切りましょう。ガチャンと置くのはタブーです

小テスト 答え合わせ

- | | |
|--|---|
| <p>① かしこまりました</p> <p>お客さまに対しては「かしこまりました」がベスト。目上の人に、「了解しました」は NG です。「承知いたしました」だと口語としては堅い印象に</p> | <p>② 恐れ入りますが、こちらの用紙にお名前をお書きいただけますか?</p> <p>P27 で学んだ、「クッション言葉」と「疑問依頼」を使います。「お書きください」では断定口調のため不十分です</p> |
| <p>③ 申し訳ございませんが、こちらで少々お待ちいただけますか?</p> <p>こちらも「クッション言葉」と「疑問依頼」を使います。お待たせしてしまうことに対するお詫びの気持ちをクッション言葉で伝えます</p> | <p>④ お時間よろしいでしょうか?</p> <p>「大丈夫でしょうか」という表現だと、相手を疑っているように聞こえ、幼稚な印象も。「よろしいでしょうか」が正しい言い回しです</p> |

Q6. 美容室で経験した「腹が立った!」エピソードを教えてください!

A6.

イスに前のお客さんの髪の毛がびっしり。しっかりと掃除してほしい

50代女性

何度も通っているのに、名前も顔も覚えていない。いつもマニュアル対応されます

40代女性

「あんたさー」と言われた。お客に対する言葉ではないので、通うのをやめました

30代女性

陰で新人をキツくしかっているのを見て、気分が悪くなりました

30代女性

仕事の話をしていたら、いろいろと意見を言われた

30代女性

太めのゴムで結んでいたなら「太いゴムですね」「髪の毛、すごく多いですね」と笑われた

30代女性

予約の電話をする際、何度も聞き返してくる受付が嫌で、お店を変えました。しっかりと話を聞いて、ちゃんとメモしてほしい!

50代女性

Q7. 美容室の電話対応で、不満を感じたことは何ですか?

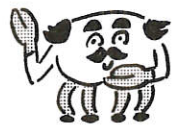
A7. 1位 敬語が使えない
2位 長い間、待たされる
3位 あいさつがきちんできなくて声が小さく聞こえない

point

電話対応は、最初のチェックポイント! 抑揚がない話し方だと聞き取りづらい上に、お客さまからそっけないと思われてしまうかも。きちんとした言葉づかいでお客さまを不快にさせないようにしよう



スムーズな立ち居振る舞い教室



お客さまをご案内するのは、アシスタントの大切な役目。
所作がスムーズだと、オトナ世代からの印象もグンとアップします！

【方向の示し方】



ご案内するときは必ず行き先を手ではっきり示すことが大切。
だらっとした見た目にならないよう、注意を払いましょう

POINT

- 手のひら** 指先を揃えて、手のひら全体で方向を示します。このとき、手首が曲がらないように注意
- 腕** 軽くひじを曲げて身体から離し、ひじを曲げた角度で距離感を示します
- 視線** お客さまの目→指す方向を交互に見て、理解度を確認します

【ご案内の仕方】



お客さまの2〜3歩前を歩く
行き先をはっきり伝え、お客さまの2〜3歩前をお客さまの歩調に合わせて歩きます。お客さまが中央を歩けるよう、自分は端を歩きましょう。笑顔も忘れずに！



お客さまに背中を向けない
写真のように、お客さまに完全に背中を向けるのはNG。身体の角度を斜めにして進みましょう

【階段の歩き方】



お客さまが男性の場合
お客さまより高い位置にならないよう、登り階段ではお客さまの後ろ、下り階段ではお客さまの前を歩けるのが基本です

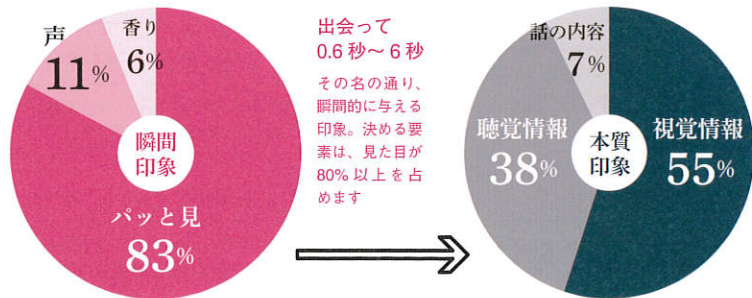


お客さまが女性の場合
特に女性がスカートをはいている場合、後ろを歩かれると不安なため、登り階段でもお客さまの前を歩きます

COLUMN

人の第一印象はどうやって決まるの？

美容師の第一印象は
お客さまの中で強力に残るもの。
具体的には、出会って0.6秒〜6秒で決まる「瞬間印象」と、2〜3分で決まる「本質印象」の2つのステップに分かれます



出会って0.6秒〜6秒
その名の通り、瞬間的に与える印象。決める要素は、見た目が80%以上を占めます

出会って2〜3分
その人の中身や性格をイメージさせる印象。視覚情報が55%、聴覚情報が38%を占めます

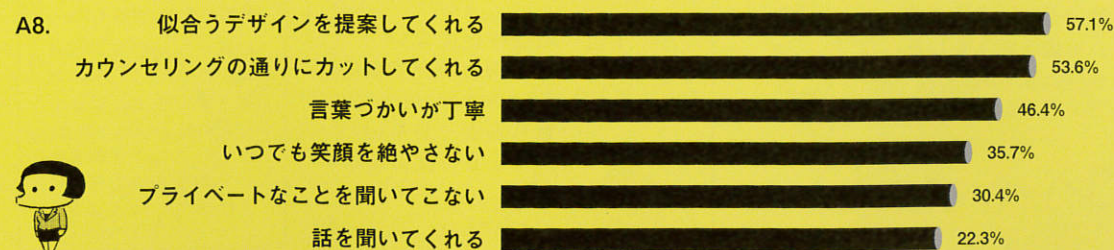
第一印象を決める要素はさまざまですが、中でも身だしなみ、表情や態度、姿勢などの外見の要素の影響が大きいと言われ、本質印象がいいとその後のコミュニケーションが8倍よくなると言われています

point

技術+接客=信頼される美容師

言葉づかいが丁寧な人好感をもつという意見が多数。技術だけではなく、一流の礼儀作法を身につけた上での接客が、信頼を得る近道！

Q8. こんな美容師さんがいるなら通いたい！と思うサロンは？（複数回答可）



信頼されるコミュニケーション教室

お客さまとお話できる時間が長いのは、美容師ならではの特権。
信頼される会話を発揮して、お客さまの支持を勝ち取っちゃいましょう！



お客さまにいい印象を与えるコミュニケーションのコツ

【お客さまとの関係を築く】

お客さまにとって自分が信頼できる、安心できる存在であることが大切です。
まずは共感することで安心感を与えてから、具体的なヘアの提案などを行うようにしましょう

[効果]

【ペーシング】

相手に合わせること、共感すること

安心感
信頼感



【リーディング】

相手の行動を促すこと
(ヘアチェンジの提案など)

[効果]

行動の
変化

【ペーシングのタイプ】① 言葉のペーシング

反復

お客さまの言葉をそのまま反復するだけでも、共感の気持ちを伝えられます

相づち

相づちを打ったり頻繁にうなづくことで、きちんと話を聞いていることを伝えます

要約

お客さまが言ったことを自分の言葉でまとめて話し、話を理解したことを伝えます

【ペーシングのタイプ】② 言葉以外のペーシング

姿勢、動作、表情、視線の高さなどを相手と合わせると、親近感が生まれます

姿勢・ジェスチャーを合わせる

声の調子を合わせる

お客さまの声の調子やペースをよく聞き、それに合わせることで聞き取りやすくなります

呼吸を合わせる

お客さまの呼吸と同じタイミングで呼吸をすると、会話のリズムが合います

先生からエール

マナーとは、思いやりの心。お客さまが心地よく感じているかを常に考えて動くことから始めましょう。そして、お役に立てる、喜んでいただけることを楽しみながら仕事をしてください。自然と笑顔になりますし、あなたの魅力が信増しますよ！



特派員の感想

普段のサロンワークでは、お客さまに不快な思いをさせていないか不安に思うこともありますが、少し意識するだけで印象を大きく変えることができるんだと実感しました。日々意識して、正しい姿勢、正しい言葉づかいを身につけたいと思います！



姿勢をよくするトレーニングを行うと本当に自分の姿勢が変わった上に、体型維持にも役立つとって感激しました。また、僕は地方出身で、標準語の言葉づかいには不安があったので、今回見直すことができて勉強になりました。日々の営業に活かしたいと思います！

